Entienda Su Factura Telefónica

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

Los consumidores con frecuencia se confunden con los diversos cargos y conceptos que aparecen en sus facturas telefónicas mensuales. Las normas de veracidad en la facturación de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) exigen que las compañías de teléfono proporcionen una descripción clara, no engañosa en lenguaje sencillo sobre los servicios que están cobrando. Ya que una compañía de teléfonos, normalmente su compañía telefónica local puede incluir cargos en los que usted incurrió por los servicios de otra compañía, la compañía que le envía la factura debe identificar al proveedor del servicio asociado con cada cargo. Si la factura contiene cargos adicionales a su servicio local básico, deberá identificar los cargos para los cuales la falta de pago causa la desconexión del servicio básico, local y los cargos para los cuales la falta de pago no causa la desconexión. Las compañías telefónicas deben mostrar también en cada factura, uno o más números gratuitos adonde puede hablar para preguntar o disputar alguno de los cargos en la misma.

A continuación presentamos una descripción detallada de algunos de los cargos o conceptos de pago que pueden aparecer en su recibo por servicios de telefonía fija tradicional, su factura por servicios de telefonía celular o ambos.

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular

Cargos de Acceso

- Los cargos de acceso son tarifas que carga la compañía telefónica local a los abonados u otras compañías de teléfonos por el uso de su red de telefonía local.
- La FCC permite que las compañías de telefonía local carguen a sus clientes una porción de los costos por acceso a su red. **Estos cargos no son tarifas ni impuestos del gobierno.** Los cargos máximos de acceso que se permiten por línea telefónica los establece la FCC, pero las compañías que proveen el servicio tienen la libertad de cobrar menos. Los cargos de acceso por la segunda línea o líneas adicionales en la misma residencia son mayores que los cargos por la línea primaria. Estos cargos pueden aparecer en su factura telefónica como “cargo federal de acceso,” “cargo por línea de abonado o cliente,” “cargo de acceso interestatal,” etc.
- Las comisiones de servicio público estatal reglamentan los cargos de acceso para las llamadas que se realizan dentro del estado (intraestatales). En algunos estados puede aparecer en la factura un cargo estatal por la línea del abonado.

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular (cont.)

Impuesto Federal por Consumo

- El Servicio de Recaudación de Impuestos (IRS, por sus siglas en inglés) recientemente determinó que las compañías telefónicas deben dejar de cobrar el impuesto del 3% sobre el paquete de servicio de llamadas locales y de larga distancia y el servicio de larga distancia facturado después del 31 de julio de 2006. Esto se debe a que el Congreso ya aplicó el impuesto a los servicios de telecomunicaciones para los cuales los cargos cambiaron por tiempo y distancia

(Sigue)

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular (cont.)

cuando se impuso en 1898. Actualmente, muchas personas y empresas han contratado planes de paquetes de llamadas de larga distancia y locales, o se han suscrito a planes de servicio de telefonía celular que basan los cargos en la duración de la llamada pero no en la distancia. Por lo tanto, muchos tribunales pidieron al IRS que reembolse los impuestos recaudados de dichos clientes que demandaron su devolución. El IRS ha decidido acreditar o reembolsar los impuestos que pagaron los abonados por dichos planes después del 28 de febrero de 2003 y antes del 1° de agosto de 2006, cuando presenten la declaración de impuestos correspondientes al 2006 en 2007. Los contribuyentes deben presentar la declaración de impuestos para obtener el crédito o reembolso. Los contribuyentes que pidan la devolución o crédito podrán obtener con los intereses generados, los impuestos que realmente pagaron (asumiendo que puedan mostrar las facturas que muestren la cantidad real) o una cantidad "segura" determinada por el IRS. La cantidad segura determinada por el IRS está basada en los patrones de uso que oscilan entre $30 para contribuyentes que reclaman una sola exención fiscal y $60 para contribuyentes que reclaman cuatro exenciones fiscales. El IRS está examinando alternativas para que las empresas y organizaciones sin fines de lucro puedan calcular sus créditos o devoluciones sin tener que determinar la cantidad real a pagar basada en sus facturas. El IRS proveerá más información sobre como reclamar los créditos o devoluciones en los formularios de declaración sobre impuestos correspondientes al 2006, y está creando un formulario corto para que aquellos individuos que no presentan la declaración sobre impuestos puedan reclamar los créditos o devoluciones. Para más información sobre la solicitud del reembolso, llame a su oficina local del IRS o visite **www.irs.gov/espanol/index.html**.

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular (cont.)

Los abonados deben sin embargo pagar el impuesto sobre el servicio local, si se factura en forma separada.

Impuestos Estatales y Locales

- Estos impuestos sobre bienes y servicios los imponen los gobiernos estatales, locales y municipales. Pueden aparecer también en su factura como impuestos por "ingresos brutos."

Cargos por el Servicio Universal

- El Fondo de Servicio Universal (USF, por sus siglas en inglés) ayuda a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones a precios razonables para las personas que viven en áreas rurales y con un alto costo de vida, consumidores que sean elegibles por su ingreso, dependencias rurales para el cuidado de la salud y escuelas y bibliotecas.

- Todas las compañías telefónicas que suministran el servicio entre los estados e internacionalmente, incluyendo las compañías de telefonía celular, deben contribuir al USF con un porcentaje de los ingresos derivados de esos servicios. Algunos estados imponen requisitos similares para los ingresos derivados de los servicios intraestatales.

- A pesar de que no requieren hacerlo, muchos proveedores optan por pasar los costos de contribución al USF en las facturas de sus clientes bajo el concepto llamado "cuota federal de servicio universal" o "cuota de conectividad universal." Estos cargos en las facturas no debieran exceder el costo de contribución real del proveedor al USF.

(Sigue)

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular (cont.)

Cargos para los Servicios 911, LNP y TRS

- **Servicio 911** – Son los cargos impuestos por los gobiernos locales para ayudar a pagar los servicios de emergencia como son bomberos y rescate.

- **Portabilidad del Número Telefónico Local (LNP, por sus siglas en inglés)** – Es un cargo fijo mensual calculado por las compañías telefónicas locales para recuperar ciertos costos por el servicio de portabilidad. La portabilidad del número telefónico permite que los clientes con teléfonos en sus residencias o negocios conserven, en el mismo lugar, sus números telefónicos locales al cambiar de un proveedor de servicio a otro. Este cargo no es un impuesto.

- **Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones** – Es un cargo que ayuda a pagar al centro de retransmisión que se encarga de transmitir y traducir las llamadas para personas con discapacidad auditiva o del habla.

Otros cargos

- **Asistencia de Directorios** – Cualquier cargo por llamar al 411 o (código de área) 555-1212 para asistencia del directorio telefónico.

- **Cargo Mensual por Plan de Llamadas** – Es el cargo mensual que se aplica a cualquier plan de llamadas como llamadas de larga distancia ilimitadas en su factura por servicios de telefonía fija o plan de minutos ilimitados en su factura por servicios de telefonía celular.

Cargos Que Aparecen en Ambas Facturas, por Servicios de Telefonía Fija y Celular (cont.)

- **Llamadas Asistidas por Operador** – Son los cargos por cualquier llamada que es conectada a través de un operador. Las tarifas para estas llamadas generalmente son mayores que las correspondientes a llamadas sin asistencia.

- **Cargos por Funciones Adicionales** – Las compañías de telefonía fija y celular ofrecen diferentes funciones como la redirección de llamadas (transferencia de llamadas que entran a otro número telefónico); llamadas tripartitas (manteniendo una llamada entrante, llamando a otro número y permitiendo que tres partes participen en la conversación); llamada en espera (dando una señal durante una llamada en progreso para notificarle que otra parte está llamando al abonando); e identificador de llamadas (permite al abonado ver el número telefónico de la llamada entrante en una pantalla). Pueden aparecer números que no se publican o no se registran a menos que el abonado de estos números telefónicos solicite lo contrario.

- **Correo de Voz** – Este servicio recibe los mensajes en forma similar a una máquina contestadora.

Cargos que Aparecen Sólo en Su Factura de Teléfono por Servicios Fijos

- **Cargo Mínimo Mensual** – Es un cargo mínimo al mes que hacen algunas compañías que proveen servicio de larga distancia aún si no hace llamadas de este tipo.

- **Cuotas por "Factura Única"** – Cargos por combinar los cargos por servicios de llamadas locales y de larga distancia en uno sola factura. Esta tarifa no la exige la FCC, ni es un cargo de la FCC. Algunas compañías eximen esta cuota a los clientes que pagan sus facturas en línea o con tarjeta de crédito. Los clientes pueden evitar el cargo pidiendo a su proveedor de servicios de larga distancia que facture este servicio por separado.

(Sigue)

Cargos Que Aparecen Sólo en Su Factura de Teléfono por Servicios Celulares

Cargos por Tiempo Aire

- Los cargos por tiempo aire son cargos por minuto por el tiempo que usted habla en su teléfono celular. Algunos proveedores redondean las fracciones de minuto al siguiente minuto, o siguientes dos o tres minutos. Por ejemplo, si habla por 22 minutos y 28 segundos, contará como 23 minutos para un plan de incremento de 1 minuto, y como 24 minutos para un plan de incremento de 2 minutos.

Cargos por "Roaming"

- Los cargos por "roaming" se hacen cuando usa su teléfono celular fuera del área de servicio "de casa" como lo define su proveedor de servicio en su plan o contrato.

- Los proveedores de telefonía celular generalmente cargan tarifas más altas por minuto para llamadas que se hacen o reciben estando en "roaming." Pueden aplicar también tarifas adicionales como cargo por acceso diario.

Cargos por Llamadas al 911

- El servicio mejorado 911 o E911 permite que los teléfonos celulares que se usan para marcar al 911 transmitan automáticamente la posición geográfica del que llama al grupo que responde a las emergencias. Los proveedores de servicios de telefonía celular están mejorando sus redes para que los teléfonos tengan la capacidad para el E911 según el calendario establecido por la FCC. Los requisitos y calendarios específicos los puede encontrar en el sitio Web en **www.fcc.gov/911/enhanced** (en inglés).

- Los proveedores del servicio de telefonía celular pueden optar por pasar los costos por el servicio E911 a sus clientes y este cargo podrá aparecer como tal en sus facturas.

Cargos Que Aparecen Sólo en Su Factura de Teléfono por Servicios Celulares (cont.)

Mensajes de Texto

- Este servicio permite enviar mensajes cortos, usualmente menos de cien caracteres en longitud. El cargo puede ser por mensaje, o un cargo fijo mensual por un número ilimitado de mensajes.

Cuotas por Descargar Opciones del Internet

- Su proveedor de telefonía celular le ofrece opciones de tonos que puede descargar del Internet y si su plan incluye acceso a Internet puede descargar datos. Estos servicios tienen un cargo adicional.

Factura de Teléfono Detallado

- Este servicio le proporciona una información detallada de cada llamada, como fecha, hora, duración, tipo de llamada (entrante o saliente), número al que llamó, o número de la parte que llamó.

Quejas Relacionadas con la Factura de Teléfono

Si la compañía que envió los cargos o la que proporcionó el servicio en cuestión se niegan a retirar los cargos que considera incorrectos en su factura, podrá presentar una queja como sigue:

Para los cargos relacionados con el servicio telefónico entre estados o internacionalmente, podrá presentar su queja con la FCC. Presente su queja vía Internet en: **http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html**, o por escrito, por teléfono o correo electrónico a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

Teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)
TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322)
Correo electrónico: **fccinfo@fcc.gov**.

(Sigue) →

Quejas Relacionadas con la Factura de Teléfono (cont.)

Incluya en su queja la información siguiente:

- **su nombre, dirección y número o números de teléfono** involucrados en su queja;
- **número telefónico donde** se le puede localizar en días laborales;
- **información específica** sobre su queja que describa la disputa en detalle, incluyendo los nombres de todas las compañías involucradas;
- **nombres y números telefónicos** de algún representante que contactó;
- **la fecha** en la que habló con dichos representantes y cualquier otra información que pudiera ser útil para procesar su queja;
- **una copia de cualquier factura(s)** relacionados con la disputa; y
- **el tipo de resolución** que está buscando, como es obtención de un crédito o reembolso o una explicación más clara del cargo o cargos.

Para los cargos relacionados con servicios telefónicos proporcionados en su estado, deberá contactar a su comisión estatal de servicios públicos. Esta información la puede encontrar en **www.naruc.org** (en inglés) o en la sección azul o de oficinas de gobierno de su directorio telefónico local.

Quejas Relacionadas con la Factura de Teléfonos (cont.)

Para cargos en su factura telefónica que no están relacionados con los servicios telefónicos, presente su queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés). Llame al 1-877-FTC-HELP, o utilice el formulario para quejas en Internet: **https://rn.ftc.gov/pls/dod/wsolcq$.startup?Z_ORG_CODE=PU01&Z_LANG_SEQ=2**.

Para más información sobre cargos en su factura telefónica, comuníquese con el Centro del Consumidor de la FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz; 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY, o visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor **www.fcc.gov/cgb** (en inglés).

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

07/18/06* - cpb